

Fontys Hogescholen

Financial Services Management

Beperkte opleidingsbeoordeling

Inleiding

Dit visitatierapport bevat de beoordeling van de bestaande *hbo-bachelor*opleiding Financial Services Management van Fontys Hogescholen. De beoordeling is uitgevoerd door een visitatiepanel dat door NQA in opdracht van Fontys Hogescholen is samengesteld. Het panel is in overleg met de opleiding samengesteld en is voorafgaand aan de visitatie goedgekeurd door de NVAO.

Het rapport beschrijft de bevindingen, overwegingen en conclusies van het panel. Het is opgesteld conform het *Beoordelingskader voor de beperkte opleidingsbeoordeling* van de NVAO (22 november 2011) en het *NQA Protocol 2013 voor de beperkte opleidingsbeoordeling*.

Het panel heeft zijn voorbereidende vergadering gehouden op 9 oktober. De visitatie heeft plaatsgevonden op 10 oktober 2013.

Het visitatiepanel bestond uit:

De heer drs. D.W. Righters MBA (voorzitter, domeindeskundige)

De heer drs. H.C.W.M. van Raak (domeindeskundige)

De heer L.W. Velt (domeindeskundige)

De heer A. Rozendaal (studentlid)

De heer W.A.J. van Uden, freelance auditor van NQA, trad op als secretaris van het panel.

Bij de aanvraag werd door de instelling een kritische reflectie aangeboden die naar vorm en inhoud voldeed aan de eisen van het desbetreffende beoordelingskader van de NVAO en aan de eisen van het *NQA Protocol 2013*.

Het panel heeft de kritische reflectie bestudeerd en een bezoek aan de opleiding gebracht. De kritische reflectie en alle overige (mondeling en schriftelijk) verstrekte informatie hebben het visitatiepanel in staat gesteld om tot een weloverwogen oordeel te komen.

Het visitatiepanel verklaart dat de beoordeling van de opleiding in onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Utrecht, 16 december 2013

Panelvoorzitter

De heer drs. D.W. Righters MBA

Panelsecretaris

De heer W.A.J. van Uden (extern)

Samenvatting

Totaaloordeel

Het panel dat de opleiding Financial Services Management van Fontys Hogescholen heeft gevisiteerd is van oordeel dat de opleiding van voldoende kwaliteit is en adviseert de NVAO positief over de accreditatie.

Het panel onderbouwt zijn oordeel aan de hand van de drie standaarden van het accreditatiekader van de beperkte opleidingsbeoordeling.

Standaard 1

De competenties van de opleiding sluiten aan bij de landelijk vastgestelde competentiegebieden en de BBA-standaard. De opleiding heeft inzichtelijk gemaakt dat de vertaling van de landelijke competentiegebieden naar de eigen FSM-competenties een passende operationalisering is. De opleiding besteedt in de competentiebeschrijvingen op een duidelijke manier aandacht aan de ethische aspecten van de beroepen waarvoor ze opleidt. De koppeling met de Dublin descriptoren, die als internationale benchmark voor het bachelorniveau worden gebruikt, zijn herkenbaar in de competenties aanwezig. De operationalisering ervan in drie niveaus, waarvan het derde het bachelorniveau weerspiegelt is naar het oordeel van het panel adequaat. De FSM-competenties zijn via de BBA-standaard gerelateerd aan de internationale component van de competenties. Versterking van deze component op het niveau van de competenties is echter nog gewenst, wat de opleiding ook zelf in de kritische reflectie vermeldt. Een vergelijking met de eindkwalificaties van met FSM vergelijkbare opleidingen in het (Europese) buitenland maakt meer dan nu het geval is duidelijk waar overeenkomsten en verschillen in de kwalificaties zitten. Het voorstel van FSM om dit onderzoek in landelijk verband te starten, ondersteunt het panel van harte. De opleiding wenst zich te profileren op People, Planet, Profit, maar dit is in de competenties en voor studenten onvoldoende herkenbaar.

Het panel beoordeelt de standaard voor de voltijdse, de duale en de deeltijdse variant als **voldoende**.

Standaard 2

Het panel is van mening dat de inhoud van het curriculum, het didactisch concept met de bijbehorende werkvormen, de kwaliteiten van het personeel en de voorzieningen met elkaar in balans zijn. De inhoud van het curriculum, met de mix van theorie en praktijk, stelt studenten in staat de beoogde eindkwalificaties te bereiken. De visie op onderwijs waarin de nadruk ligt op de praktijk, de verantwoordelijkheid van de student en de docent die uitdaagt, stimuleert de studenten om te studeren. Dat laten ze horen in de gesprekken en het blijkt uit de evaluatiegegevens. De docenten weten de studenten te enthousiasmeren doordat zij hun vakkennis weten te koppelen aan de beroepspraktijk en actuele ontwikkelingen in de samenleving. De voorzieningen zijn op orde en passen bij de onderwijsvisie en de doelstellingen van de opleiding. Op onderdelen heeft de opleiding ambities: soms ter verbetering van een bestaande situatie, soms omdat de buitenwereld verandert en aanpassing noodzakelijk is. Het panel is van mening dat de opleiding in staat is in te spelen op wensen van de buitenwereld en daarbij de kwaliteit te handhaven.

Het panel vindt dat het curriculum, de uitvoering van de didactische uitgangspunten en de kwaliteit van de documentatie bovengemiddeld. Ook zijn studenten bijzonder tevreden over de kwaliteit van het programma en van de docenten.

Het panel komt tot het oordeel **goed** voor alle varianten van de opleiding.

Standaard 3

De opleiding heeft het panel ruime inzage gegeven in het toets- en beoordelingsmateriaal. Dit materiaal heeft het panel er van overtuigd dat het systeem van toetsen past bij de leerdoelen in het programma. De toetsen zijn valide en betrouwbaar. De beoordelingen zijn transparant. Het proces van toetsing en beoordeling is helder en het wordt conform de afspraken uitgevoerd. Een verbetering is mogelijk op de documentatie van de feedback aan studenten. De kwaliteit van de toetsen en de beoordelingen en die van het gehele toetsproces worden geborgd door de examencommissie en de toetscommissie.

Op basis van het eindwerk dat in eerste instantie aan het panel verstrekt was en dat het zelf had uitgekozen, vond het panel dat drie van de geselecteerde werken van onvoldoende kwaliteit was. In de aanvullende steekproef bleek al het werk van bachelorniveau te zijn en te voldoen aan de eisen die aan afstudeerwerk gesteld mogen worden. De opleiding kon aantonen dat de verbeteringen die zijn ingevoerd het beoogde effect hebben gehad. Het panel heeft er vertrouwen in dat op termijn zal blijken dat de verbeteringen duurzaam zijn en verder doorgevoerd worden. Met name de taalvaardigheid van studenten verdient nog aandacht.

Het eindniveau wordt niet alleen bepaald aan de hand van het onderzoek, maar ook met de stage, vakken en projecten in het op een na laatste semester. Het panel heeft vastgesteld dat die van bachelorniveau zijn. Bovendien blijken afgestudeerden in de beroepspraktijk goed te kunnen functioneren. Deze twee elementen compenseren het soms te geringe niveau van de onderzoeksopdrachten voldoende.

Het panel komt tot het oordeel **voldoende** voor de drie varianten van de opleiding.

Inhoudsopgave

1	Basisgegevens van de opleiding	9
2	Beoordeling	13
	Standaard 1 Beoogde eindkwalificaties	13
	Standaard 2 Onderwijsleeromgeving	16
	Standaard 3 Toetsing en gerealiseerde resultaten	23
3	Eindoordeel over de opleiding	29
4	Aanbevelingen	31
5	Bijlagen	33
	Bijlage 1: Eindkwalificaties van de opleiding	35
	Bijlage 2: Overzicht opleidingsprogramma	37
	Bijlage 3: Deskundigheden leden visitatiepanel	41
	Bijlage 4: Bezoekprogramma	45
	Bijlage 5: Bestudeerde documenten	51
	Bijlage 6: Overzicht bestudeerde afstudeerwerken	53

1 Basisgegevens van de opleiding

Administratieve gegevens van de opleiding

1. Naam opleiding in CROHO	Financial Services Management
2. Registratienummer opleiding in CROHO	34414
3. Oriëntatie en niveau	Hbo; bachelor
4. Aantal studiepunten	240
5. Afstudeerrichting(en)	Niet van toepassing
6. Variant(en)	Voltijd, deeltijd, duaal
7. Locatie(s)	Eindhoven
8. AD-programma*	Niet van toepassing
9. Registratienummer AD in CROHO	Niet van toepassing
10. Jaar vorige visitatie en datum besluit NVAO	Vorige visitatie: 8 mei 2007 Besluit NVAO: 29 april 2009
11. Code of conduct	Ja

*) Associate Degree, indien van toepassing

Administratieve gegevens van de instelling

12. Naam instelling	Fontys Hogescholen
13. Status instelling	Bekostigd
14. Resultaat instellingstoets kwaliteitszorg	Positief van 05-09-2013 tot 04-09-2019

Kwantitatieve gegevens over de opleiding

Instroom-, doorstroom- en uitstroomgegevens

De in-, door- en uitstroomcijfers zijn opgesteld conform de definities van de NVAO. De peildatum van de cijfers is voorjaar 2013. Een instroomcohort bevat alle studenten die tussen 1 september van het aangegeven jaar en 1 september van het daaropvolgende jaar zijn ingestroomd bij de opleiding. De opleiding kent een september- en februari-instroom. Studenten die bijvoorbeeld op 1 februari 2008 instroomden behoren derhalve tot het instroomcohort 2007.

Tabel A.1 Instroom studenten

Instroomcohort	2007	2008	2009	2010	2011	2012*
Instroom voltijd Bachelor	50	54	81	70	104	90
Instroom deeltijd Bachelor	21	23	41	28	26	32
Instroom duaal Bachelor **	4	8	0	1	0	0

*) exclusief instroom februari 2013

**) De duale variant verschilt alleen in het vierde jaar van de voltijdvariantbetreft het laatste studiejaar. Studenten hebben daarvoor drie jaar de voltijddopleiding gevolgd en stappen dan over naar de duale variant. Om te voorkomen dat ze in deze tabellen als uitvallers uit de voltijddopleiding worden weergegeven zijn ze alsnog bij de instroom in de propedeuse als duale student aangemerkt. Dit betekent bijvoorbeeld dat de 8 duale studenten van instroomcohort 2008 feitelijk in 2011 de duale variant zijn gaan volgen.

Tabel A.2 Uitval in percentage na 1 jaar

Instroomcohort	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Voltijd Bachelor	24%	43%	12%	24%	40%	11%
Deeltijd Bachelor	19%	17%	12%	11%	15%	6%
Duaal Bachelor	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Tabel A.3 Uitval uit de bachelor

Instroomcohort		2007	2008	2009	2010	2011
Voltijd	Begonnen in 2 ^e jaar	38	31	71	53	62
	Uitval	6	9	11	12	5
	% uitval	16%	29%	15%	23%	8%
Deeltijd	Begonnen in 2 ^e jaar	17	19	36	25	22
	Uitval	5	3	2	1	0
	% uitval	29%	16%	6%	4%	0%
Duaal	Begonnen in 2 ^e jaar	4	8	0	1	0
	Uitval	0	0		0	
	% uitval	0%	0%		0%	

Tabel A.4 Opleidingsrendement in percentage (cumulatief) na 4 en 5 jaar

Instroomcohort	2007	2008	2009
Voltijd			
Begonnen in 2 ^e jaar	38	31	71
Afgestudeerd binnen 3 jaar na start in de hoofdfase	15	8	
Afgestudeerd binnen 4 jaar na start in de hoofdfase	8		
Totaal	61%	32%	
Deeltijd			
Begonnen in 2e jaar	17	19	36
Afgestudeerd binnen 3 jaar	6	10	
Afgestudeerd binnen 4 jaar	3		
Totaal	53%	58%	
Duaal			
Begonnen in 2e jaar	4	8	0
Afgestudeerd binnen 3 jaar	1	2	
Afgestudeerd binnen 4 jaar	2		
Totaal	75%	25%	

Gerealiseerde docent-studentratio

Tabel A.6 Studentenaantal, docentenaantal en gerealiseerde docent-studentratio

Instroom studenten	122
Huidig aantal studenten	380
Aantal docenten verbonden aan de opleiding (in FTE's, uitgaande van contracten $\geq 0,1$ FTE)	16,0
Docent-studentratio (op basis van FTE's)	1:24

NVAO definitie "docent-studentratio": De verhouding tussen het totaal aantal ingeschreven voltijd studenten en het totaal aantal fte's aan onderwijzend personeel van de opleiding in het meest recente studiejaar.

Gemiddeld aantal docentcontacturen per week

Tabel A.7 Overzicht gemiddeld aantal docentcontacturen per week

	Voltijd en duaal	Deeltijd
Studiejaar 1	20	8
Studiejaar 2*)	20 tijdens lesweken / 10 tijdens projectweken	8
Studiejaar 3*)	20 tijdens lesweken / 10 tijdens projectweken	8
Studiejaar 4**)	8 lesuren, excl. stagebegeleiding en afstudeerbegeleiding	8

*) Het studiejaar bestaat uit twee semesters. Een semester bij de voltijd- en duale opleiding bestaat uit onderwijsweken en projectweken.

**) Tijdens het stagesemester zijn er lesdagen. Tijdens het laatste semester (afstudeerstage met afstudeeronderzoek) zijn er geen lesdagen.

2 Beoordeling

Het visitatiepanel beschrijft hieronder per standaard van het NVAO-beoordelingskader de bevindingen, overwegingen en conclusies. Het eindoordeel over de opleiding volgt in hoofdstuk 3.

Standaard 1 Beoogde eindkwalificaties

De beoogde eindkwalificaties van de opleiding zijn wat betreft inhoud, niveau en oriëntatie geconcretiseerd en voldoen aan internationale eisen.

Bevindingen

Studenten aan de opleiding FSM van Fontys worden opgeleid voor beroepen als financieel adviseur, beleggingsadviseur, pensioenspecialist, productmanager verzekeringen, schadebehandelaar, assurantieadviseur, MKB-adviseur of kredietbeoordelaar. Daartoe heeft de opleiding de eindkwalificaties van de opleiding beschreven in de vorm van competenties. Ze baseert zich daarbij op de competenties uit het landelijk beroeps- en opleidingsprofiel *Rendement, risico's en relaties* (2010), de BBA-standaard (2012), en de Dublin descriptoren. De BBA-standaard vervangt de body of knowledge die gekoppeld was aan de domeincompetenties Economics waartoe de opleiding tot 2012 behoorde. De opleiding was vertegenwoordigd in de werkgroep die namens het landelijk overleg (LOOFSM) het beroeps- en opleidingsprofiel samenstelde.

De zeven opleidingscompetenties (FSM-competenties) zijn in trefwoorden als volgt benoemd: adviseren, beheren relaties, organiseren & realiseren, omgevingsbewustheid, sociaal & communicatief vermogen, zelfsturend vermogen, en praktisch onderzoek. Aan elk van de trefwoorden is een competentiebeschrijving toegevoegd. De competentie adviseren bijvoorbeeld wordt omschreven als: *De financieel-zakelijke dienstverlener werkt met vragen van klanten in de particuliere en zakelijke markt teneinde hun financiële belangen zo effectief mogelijk te behartigen.*

De opleiding wijkt met deze FSM-competenties enigszins af van de benaming in de landelijk gekozen indeling. Door middel van een conversietabel maakt ze duidelijk dat de twee indelingen overeenkomen. De competenties die de opleiding heeft geformuleerd, zijn naar het oordeel van het panel relevant voor het opleidingsdomein. In tabel 1 is als voorbeeld van de conversie competentiegebied 3 uit het landelijk profiel afgezet tegen de FSM-competentie van Fontys.

Tabel 1 conversie competentie 3

3. Werken aan de business: 3.1 Monitoren financieel resultaat 3.2 Beleidsdocument schrijven 3.3 Projectmatig werken (a-cyclisch) 3.4 Bedrijfsprocessen aansturen (cyclisch) 3.5 Kwaliteit verbeteren 3.6 Werken met informatietechnologie	Competentie 3: organiseren en realiseren <i>De financieel-zakelijk dienstverlener werkt "aan de business" d.w.z. dat hij zich vooral richt op beroepsactiviteiten die producten moeten opleveren. Hiertoe moet beleid worden gemaakt, vastgelegd en uitgevoerd. Er is dan sprake van een bedrijfsproces met een routing van producten en diensten die binnen de gestelde deadlines en mijlpalen worden opgeleverd. Via kwaliteitsbeleid kan deze routing continu worden verbeterd om de dienstverlening in al haar opzichten kwalitatief te laten verlopen.</i>
--	---

Sinds 2012 werkt de opleiding met de landelijk vastgestelde BBA-standaard, die inhoudt dat studenten in een nationale en internationale context een gedegen theoretische kennisbasis verwerven in de kerngebieden van de BBA; voldoende onderzoekend vermogen verwerven om bij te kunnen dragen aan de ontwikkeling van het beroep; voldoende professioneel vakmanschap verwerven; en beroepsethisch en maatschappelijk bewust kunnen handelen. De opleiding heeft de elementen van de BBA-standaard verbonden met de FSM-competenties. Zo is het kernvakgebied accounting verbonden met de FSM-competenties adviseren, organiseren & realiseren en omgevingsbewustzijn; organizational behavior is verbonden met sociaal & communicatief vermogen; quantitative techniques is gekoppeld aan de FSM-competenties zelfsturend vermogen en praktisch onderzoek. Ook de drie andere elementen van de BBA-standaard zijn aan de FSM-competenties gekoppeld. Met het invoeren van de BBA-standaard is de relatie gelegd met internationale standaarden in het BBA-domein. Het panel vindt dat de opleiding de verbinding met de BBA-standaard adequaat verantwoordt en daarmee aansluit bij de ontwikkelingen in het domein.

De FSM-competenties weerspiegelen het bachelorniveau zoals dat door de Dublin descriptors gekaderd wordt. Voor alle competenties is inzichtelijk gemaakt aan welke Dublin descriptor ze bijdragen. Daartoe zijn de competenties op drie niveaus geoperationaliseerd. Het derde niveau weerspiegelt het bachelorniveau. De twee andere niveaus beschrijven het niveau zoals dat aan het einde van het eerste jaar (niveau 1) of het tweede/derde jaar (niveau 2) gerealiseerd moet zijn. Ter illustratie zijn hieronder de drie niveaus voor FSM-competentie 3 (organiseren & realiseren) beschreven:

Niveau 1: de student is in staat een beeld te geven van de interne organisatie;

Niveau 2: de student is in staat de interne organisatie van financiële dienstverleners in het licht van gestelde organisatorische doelen te analyseren;

Niveau 3: de student is in staat verbetervoorstellen te ontwikkelen t.b.v. een optimale interne organisatie in relatie tot de strategische doelen.

In de zogeheten KLOTS-schema's (KLOTS = kwalificatie, leerdoelen, onderwijseenheden, toetsing, studiepunten) worden de niveaus van alle competenties beschreven. Het panel vindt dat deze KLOTS-schema's een helder inzicht bieden in niveauopbouw van de competenties. Ook is het panel van mening dat het bachelorniveau adequaat is beschreven.

FSM vindt het belangrijk dat afgestudeerden in staat zijn voor de klant een goede afweging te maken tussen rendement en risico en daarbij de relatie te bestendigen.

Bovendien vindt de opleiding dat studenten ethisch dienen te handelen (competentie zelfsturend vermogen) In de competenties komt dit ethisch principe volgens het panel voldoende tot uitdrukking in het rekening houden met maatschappelijke ontwikkelingen, de normatief-culturele aspecten in het professioneel handelen, het hanteren van een beroepscode en het handelen in het belang van de klant. Deze aspecten komen voort uit de FSM-competenties.

De opleiding wil zich profileren door een oriëntatie op duurzaamheid aan de hand van de drie P's: People, Planet, Profit. Het panel vindt deze profilering op duurzaamheid niet duidelijk terug in de eindkwalificaties van de opleiding. De studenten met wie het panel gesproken heeft, noemen deze profilering niet spontaan toen het panel hen vroeg naar sterke punten van de opleiding. Kennelijk herkennen zij deze profilering niet voldoende

Uit evaluatief onderzoek van de opleiding onder afgestudeerden, het startbekwaamhedenonderzoek 2011, blijkt dat alumni vinden dat de competenties die ze hebben verworven relevant zijn voor het beroep waarin ze werken. Ook is het panel gebleken dat werkveldvertegenwoordigers uit de regio zich herkennen in de competenties evenals het landelijk verbond van verzekeraars. In hoeverre de FSM-competenties of de landelijk vastgestelde competentiegebieden qua inhoud en niveau overeenkomen met die van vergelijkbare opleidingen in het buitenland is niet bekend. Hiernaar is noch door de opleiding zelf noch op landelijk niveau onderzoek gedaan.

De bevindingen van het panel over de beoogde eindkwalificaties gelden voor de voltijdse, de duale en de deeltijdse opleidingsvariant.

Overwegingen en conclusie

De competenties van de opleiding sluiten aan bij de landelijk vastgestelde competentiegebieden en de BBA-standaard. De opleiding heeft inzichtelijk gemaakt dat de vertaling van de landelijke competentiegebieden naar de eigen FSM-competenties een passende operationalisering is. De opleiding besteedt in de competentiebeschrijvingen op een duidelijke manier aandacht aan de ethische aspecten van de beroepen waarvoor ze opleidt. De koppeling met de Dublin descriptoren, die als internationale benchmark voor het bachelorniveau worden gebruikt, zijn herkenbaar in de competenties aanwezig. De operationalisering ervan in drie niveaus, waarvan het derde het bachelorniveau weerspiegelt is naar het oordeel van het panel adequaat. De FSM-competenties zijn via de BBA-standaard gerelateerd aan de internationale component van de competenties.

Versterking van deze component op het niveau van de competenties is echter nog gewenst, wat de opleiding ook zelf in de kritische reflectie vermeldt. Een vergelijking met de eindkwalificaties van met FSM vergelijkbare opleidingen in het (Europese) buitenland maakt meer dan nu het geval is duidelijk waar overeenkomsten en verschillen in de kwalificaties zitten. Het voorstel van FSM om die vergelijking in landelijk verband te starten, ondersteunt het panel van harte. De opleiding wenst zich te profileren op People, Planet, Profit, maar dit is in de competenties en voor studenten die het panel gesproken heeft, onvoldoende herkenbaar.

Het panel komt op basis van bovenstaande overwegingen voor zowel de voltijdse, de duale als de deeltijdse variant tot het oordeel **voldoende**.

Standaard 2 Onderwijsleeromgeving

Het programma, het personeel en de opleidingsspecifieke voorzieningen maken het voor de instromende studenten mogelijk de beoogde eindkwalificaties te realiseren.

Bevindingen

Inhoud van het programma

- Relatie tussen de beoogde eindkwalificaties en de inhoud van het programma

De opleiding legt de verbinding tussen de beoogde eindkwalificaties en het programma op een zeer inzichtelijke en toegankelijke wijze uit in de zogeheten KLOTS-schema's. KLOTS staat voor **K**walificatie, **L**eerdoelen, **O**nderwijseenheden, **T**oetsing, **S**tudiepunten. Het schema werkt, vanuit het perspectief van de Fontys FSM-competenties twee kanten op. Alle Fontys FSM-competenties worden in het KLOTS-schema verbonden met de Dublin descriptors (en de hbo-kwalificaties), het landelijke beroepsprofiel, de landelijk afgesproken competentiegebieden en de BBA-standaard. Zo maakt de opleiding inzichtelijk dat er de Fontys FSM-competenties samenhangen met de landelijk vastgestelde kaders. Dat de Fontys FSM-competenties vervolgens leidend zijn voor de inhoud van het programma blijkt uit de uitwerking van deze competenties in drie niveaus, prestatie-indicatoren, een leerarrangement, toetsvormen en studiepunten. Ook is aangegeven in welke werkboeken de concrete uitwerking te vinden is. Een aandachtspunt is het opnemen van de geplande studielast in de werkboeken.

Een illustratie van deze KLOTS-systematiek is de uitwerking van Fontys FSM-competentie 1: *adviseren* in de deeltijdopleiding. De competentie *adviseren* is gekoppeld aan het landelijke competentiegebied diensten verlenen, die in het beroeps- en opleidingsprofiel is uitgewerkt in adviseren, verkopen, klantenbestand beheren en marktbewerkingsplan opstellen. Deze indeling wordt gerelateerd aan een aantal kennisgebieden uit de BBA-standaard: accounting, business ethics, economics, finance, management information systems en marketing verantwoord handelen.

Ten slotte koppelt de opleiding deze indeling aan de hbo-kwalificaties brede multidisciplinaire basis, sociaal communicatieve bekwaamheid en professionalisering. De competentie *adviseren* wordt uitgewerkt in drie niveaus en prestatie-indicatoren die een opklimmende moeilijkheidsgraad hebben: van gebruik maken van bronnen (niveau 1), een eenvoudig adviesrapport opstellen (niveau 2) tot risico's afwegen in een rapport (niveau 3). In de leerarrangementen wordt beschreven welke vakgebieden een bijdrage leveren aan de prestatie-indicatoren. In het voorbeeld van de competentie *adviseren* zijn dat onder ander belastingrecht, financieren, hypotheek, beleggen, DGA, en de competentie-examens. Ook de toetsvormen worden benoemd: kennistoetsen, beroepsproducten en portfolio's worden voor de competentie *adviseren* gebruikt.

Alle competenties zijn zowel voor de voltijd- als voor de deeltijdopleiding op deze wijze uitgewerkt en beschreven in de werkboeken. De studenten zijn in het gesprek met het panel positief over de werkboeken: ze helpen hen om zich de kennis en vaardigheden eigen te maken en gestructureerd te werken aan de opdrachten en de tentamenvoorbereiding.

Binnen het programma is op diverse manieren samenhang tussen de programmaonderdelen te herkennen. Per periode zijn de projecten het samenbindend element: de theorievakken in de desbetreffende periode bereiden voor op een goede uitvoering van het project. De longitudinale samenhang wordt bevorderd door enkele leerlijnen, zoals die voor onderzoek, advisering en management & organisatie. Ook de vakken hebben een interne verticale samenhang, zoals bijvoorbeeld terug te vinden is in de vakken financieren 1 en 2, beleggen 1 en 2 en hypotheek 1 en 2. Uit het materiaal blijkt dat de samenhang niet alleen bestaat in de cijfers achter de modulenaam, maar dat die in feite inhoudelijk is.

- Kennis en kunde

Literatuur en actualiteit

Het opleidingsprogramma biedt studenten de mogelijkheid om alle competenties te verwerven. Het verwerven van voldoende kennis vormt in de opvatting van de opleiding een belangrijke voorwaarde om als competente beroepsbeoefenaar aan de slag te kunnen. Het programma biedt daarom ook veel ruimte voor kennisverwerving. Het eerste jaar van de opleiding kan door het accent op kennisverwerving samen met de twee andere opleidingen van het instituut FH-MER worden verzorgd. De literatuur en kennisbanken die daarvoor gebruikt worden zijn naar het oordeel van het panel van goed niveau. De voorgeschreven verplichte en keuzeliteratuur sluiten aan bij wat gebruikelijk is in het hbo, zo blijkt uit de beschikbaar gestelde literatuurlijst. De literatuurlijst bevat echter geen literatuur in een andere taal dan het Nederlands. Ook zijn digitale kennisbanken beschikbaar in de mediatheek. Studenten worden bij het uitwerken van opdrachten in beroepsproducten gestimuleerd van deze kennisbanken gebruik te maken. Het panel is van mening dat hier nog ruimte is voor verbetering.

De studenten zijn positief over de actualiteit van het programma. Ze zijn enthousiast over de wijze waarop docenten de actualiteit door middel van kranten- en tijdschriftartikelen, en soms items uit televisieprogramma's, meenemen naar de lessen en daar de verbinding leggen met de theorieën en opvattingen in de literatuur. Deze benadering verlevendigt en concretiseert de theorie, vinden de studenten.

Onderzoeksvaardigheden

Het programma bevat sinds kort voor alle varianten onderdelen die informatie- en onderzoeksvaardigheden van studenten ontwikkelen. Deze onderdelen zijn geprogrammeerd in de semesters 10, 30, 50, 70 en 80. In de laatste twee semesters dienen de studenten de kennis en vaardigheden die ze in de voorgaande semesters hebben verworven, geïntegreerd toe te passen in een voorbereidend onderzoek en het afstudeeronderzoek. In de eerste drie semesters leren studenten onder meer hoe ze betrouwbare informatie kunnen verzamelen (onder meer via de mediatheek), hoe ze een probleemstelling, hoofd- en deelvragen formuleren, hoe kwalitatief en kwantitatief onderzoek wordt opgezet. Ook is er aandacht voor het gebruik van de onderzoekstechnieken in beide onderzoeksvarianten: dataverzameling via bijvoorbeeld interviewtechnieken of vragenlijsten. De data-analyse krijgt onder andere aandacht in lessen SPSS. Schriftelijke en mondelinge rapportagevaardigheden leren studenten in het programmaonderdeel vaardigheden.

In de gesprekken is gebleken dat de onderzoekslijn, zoals hierboven beschreven, nog niet voor alle cohorten studenten van de afgelopen jaren gold. Vierdejaars en alumni hebben gewerkt met workshops in het vierde jaar, waarin ze werden bijgespijkerd in onderzoeksvaardigheden. Het panel ziet dit als een mogelijke verklaring voor de kwaliteit van de afstudeeronderzoeken die het heeft beoordeeld (zie standaard 3). De jongerejaars hebben alle onderdelen van de onderzoekslijn inmiddels gevolgd. Zij maken ook kennis met het lectoraat, dat gastcolleges verzorgt voor zowel onderzoeksvaardigheden in algemene zin als over het lectoraat zelf: de brainportregio.

De deeltijdopleiding kijkt in beperkte mate af van de onderzoekslijn in de voltijdopleiding. Deeltijders starten in het tweede jaar met onderzoeksvaardigheden in de vakken marktonderzoek, vervolgen dat met een omvangrijke managementopdracht en het mondt uit in de afstudeeropdracht.

De studenten waarderen de wijze waarop de opleiding invulling geeft aan het praktijkgericht onderzoek (analytisch denken, kritisch beoordelen, rapporteren en methoden en technieken) met een gemiddelde van 3,73 in de NSE. De deeltijders waarderen dit met een 3,48.

Beroepsvaardigheden

Het panel is van mening dat het programma aan studenten goede mogelijkheden biedt om zich de gewenste beroepsvaardigheden te verwerven. Tot de beroepsvaardigheden behoren bijvoorbeeld het opstellen van adviezen aan zakelijke en particuliere klanten, het analyseren van de markt en het communiceren met diverse soorten cliënten over vakinhoudelijke zaken. De studenten verwerven beroepsvaardigheden door praktijkgerelateerde opdrachten. In het eerste jaar gaat het vooral om 'weten', in het tweede en derde jaar om 'weten hoe en laten zien hoe', in het laatste jaar staat het 'laten zien hoe en doen' centraal.

Studenten maken vanaf het begin van de opleiding kennis met de beroepspraktijk door middel van excursies en het maken van beroepsproducten. In het eerste jaar bijvoorbeeld beschrijven studenten het bank- en verzekeringslandschap. Ook volgen ze het vak beroepsoriëntatie. In semester 40 (het tweede semester van het tweede jaar) maken studenten in het project *financieel advies* met behulp van de planningssoftware Omniplan verschillende financiële adviezen voor verschillende typen klanten. De beroepspraktijk neemt in het derde jaar van het programma deel aan de projecten *ondernemingsfinanciering* en *risicoanalyse*. Het laatste project wordt deels in het bedrijf uitgevoerd.

In de laatste twee semesters van zijn opleiding loopt de student stage. In semester 70 is dat een meewerkstage, waarin de student op bachelorniveau werkzaamheden verricht in de beroepspraktijk. In semester 80 voert de student het praktijkgerichte onderzoek uit bij een organisatie in het werkveld van FSM.

Voor de deeltijdstudenten is de relatie met de beroepspraktijk anders vormgegeven. Om in deeltijd te kunnen studeren, moeten ze in de beroepspraktijk werkzaam zijn in een functie die werken op hbo-niveau mogelijk maakt. De opleiding ziet daarop toe. De deeltijdstudenten brengen hun eigen werkervaring in tijdens de lessen. Bovendien tonen zij in het jaarlijkse portfolio aan hoever ze zijn gevorderd met het verwerven van de FSM-competenties op bachelorniveau. Aan dit portfolio worden jaarlijks 20 studiepunten toegekend, indien de student slaagt voor het assessment.

In de NSE waarden de voltijdstudenten de voorbereiding op de beroepspraktijk met gemiddeld een 3,57, de deeltijdstudenten met een 3,59.

Vormgeving van het programma

- Didactisch concept en werkvormen

De onderwijsvisie van de FH-MER is uitgangspunt voor het onderwijs van de opleiding FSM. De onderwijsvisie heeft drie kenmerken: de student is eigenaar van zijn leerproces, de praktijk is richtsnoer en de docent daagt uit. Het panel herkent de drie uitgangspunten in voldoende mate in de beschrijving van het curriculum en de uitvoering daarvan. De verbinding tussen praktijk en theorie is hierboven reeds beschreven. Het panel is daar positief over. De opleiding meent dat de student eigenaar is van zijn leerproces en dat daarvoor een onderzoekende en kritische houding voorwaarde is. Het panel herkent dit ten dele in de informatie die beschikbaar is gekomen. In het curriculum is aandacht voor versterken van een onderzoekende houding, maar uit de gesprekken met studenten en de producten die het panel heeft ingezien, blijkt dat de onderzoekende houding nog teveel het afwerken van een rijtje vragen is. Het panel vindt dat de studenten nog meer een eigen inbreng in die onderzoekende houding behoren te ontwikkelen en daarin creatiever en persoonlijker mogen zijn. Wel is in het programma zichtbaar dat de docentsturing in het eerste jaar overgaat naar studentsturing in de laatste fasen van de opleiding. Uit de gesprekken met studenten is gebleken dat de docenten hen stimuleren het beste uit zich zelf te halen. De docenten doen dat onder andere door actueel nieuws in de lessen te betrekken en door in te haken op de beroepspraktijk. Voltijd- en deeltijdstudenten vinden dat de docenten goed in staat zijn voorbeelden uit de praktijk in te brengen in de lessen. De resultaten in de NSE over de kwaliteiten van de docenten ondersteunen dit beeld.

De werkvormen passen bij de onderwijsvisie en bij de prestatie-indicatoren die de studenten moeten laten zien. In de theorievakken worden diverse werkvormen ingezet: directe instructie, college, presentatie, oefeningen en discussie en debat. Projecten hebben de vorm van een opdracht, een casus of een simulatie, die in de praktijk wordt uitgevoerd of op school in opdracht van of in samenwerking met de praktijk. Hoe verder in de opleiding studenten zijn, des te meer zelfstandigheid wordt van hen verwacht bij de uitvoering van de projecten.

De vakinhoudelijke begeleiding bij projecten vindt plaats bij de zogeheten consultancy-uren; daarnaast begeleidt een tutor de groepsdynamische processen in de projectgroepen. Het panel is van mening dat de werkvormen passen bij de didactische uitgangspunten van de opleiding.

- Begeleiding van studenten

De studenten worden in hun vakinhoudelijke ontwikkeling begeleid door de vakdocenten. Daarnaast zijn er tutores die hun persoonlijke en professionele ontwikkeling begeleiden. Deze begeleiding vindt plaats in het kader van studieloopbaanontwikkeling en wordt uitgevoerd door een slb'er. In dit verband krijgt iedere student individuele begeleiding voor de studievoortgang, begeleiding bij het ontwikkelen van leervaardigheden en de persoonlijke ontwikkeling. De begeleiding wordt ondersteund met een werkboek en beoordelingsformulieren voor POP/PAP, een boek over studeervaardigheden, en een handleiding voor slb'ers. Uit de informatie waarover het panel beschikt blijkt dat de studenten tevreden zijn over deze begeleiding, die overigens alleen voor voltijdse en duale studenten geldt.

Deeltijdstudenten hebben geen slb'er. Het is de opleiding gebleken dat deeltijders, die meestal al meer werk- en levenservaring hebben, daaraan geen behoefte hebben. Werkgerelateerde vragen bespreken zij met de leidinggevende op hun werk. Voor vragen over de studievoortgang, het portfolio of de persoonlijke situatie nemen ze contact op met de opleidingscoördinator. De deeltijdstudenten met wie het panel heeft gesproken, vinden dat deze begeleiding goed voldoet. In de NSE waarderen de studenten de begeleiding door docenten met een 3,84 (voltijd) en een 3,72 (deeltijd).

- Verschillende opleidingsvarianten en leerroutes

De opleiding wordt aangeboden in drie varianten: voltijd, deeltijd en duaal. De voltijd en duale variant zijn inhoudelijk identiek. Het verschil tussen beide varianten is dat studenten die daarvoor geschikt worden geacht – in het algemeen studenten met goede resultaten en grote zelfstandigheid – hun stage en afstudeeronderzoek in de laatste twee semesters kunnen doen op basis van een leerwerkovereenkomst in plaats van een stagecontract. De duale trajecten vinden plaats met een beperkt aantal organisaties, waarvan de opleiding inmiddels weet dat de kwaliteit van de begeleiding en het niveau van het werk past bij het bachelorniveau dat de opleiding nastreeft.

De deeltijddopleiding is qua duur gelijk aan de twee andere varianten, namelijk 240 studiepunten. Deeltijders verwerven een deel van hun studiepunten echter met een portfolio met bijbehorend assessment. In het portfolio verzamelen de studenten het bewijsmateriaal, in de vorm van adviezen, rapportages en dergelijke, om aan te tonen dat ze de competenties voor de desbetreffende periode op het juiste niveau hebben verworven. Deeltijdstudenten kunnen een verkorte route volgen op basis van vakdiploma's of op basis van elders verworven competenties, waarvoor ze een assessment afleggen. De examencommissie besluit op basis van het assessment welke programmaonderdelen de student nog moet volgen. Vanwege deze omstandigheden kan een leerroute voor deeltijders afwijken van het voltijdprogramma. Enkele voorbeelden hiervan heeft het panel bestudeerd en deze laten een adequate en zorgvuldige aanpak zien.

Studenten met een vwo-diploma of een mbo-4 diploma commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen kunnen een programma volgen waarmee de studieduur met een half jaar wordt bekort. Ook kunnen leerlingen van zes ROC's waarmee de opleiding samenwerkt gedurende hun opleiding commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen een doorstroomprogramma volgen dat wordt verzorgd door FSM. Indien zij alle toetsen en het assessment van dit programma behalen, starten deelnemers aan het programma in het tweede jaar.

Het panel is van mening dat de aansluiting en doorstroming goed zijn vastgelegd en dat de borging van verkorte routes voldoende is geregeld door de betrokkenheid van de examencommissie.

Kwaliteit van het personeel

Het opleidingsteam bestaat uit negentien medewerkers met een omvang van 16 fte. Zij verzorgen het onderwijs voor ongeveer 380 studenten. De docent-studentratio komt daarmee op ongeveer 1:24. Het personeelsbeleid van de opleiding is gebaseerd op het beleid van het instituut FH-MER.

Van de negentien medewerkers hebben vijf docenten en de onderwijsassistent een opleiding op bachelorniveau; de overigen hebben een masteropleiding. De lector is gepromoveerd. De medewerkers zijn opgeleid in de vakgebieden die relevant zijn voor de opleiding: het team bestaat uit twee financieel economen, twee algemeen economen, vier bedrijfseconomen, twee financieel planners, een bedrijfskundige en een fiscalist. Verder maken vier juristen en twee sociaal wetenschappelijk opgeleiden deel uit van het team. De onderwijsassistent is bachelor FSM en volgt een lerarenopleiding. Alle docenten hebben een lesbevoegdheid, ofwel door hun opleiding ofwel door nascholing bij Fontys.

Uit de CV's van de docenten die het panel heeft kunnen inzien, blijkt dat bijna de helft van het team relatief recente ervaring heeft in het werkveld. Daarnaast onderhouden docenten relevante netwerken in het vakgebied zoals deelname aan het Brainport Network Financials, en de Federatie Financieel Planners.

In de voorgaande jaren hebben docenten vakinhoudelijke bijscholing gevolgd op diverse terreinen: woningfinanciering, hypotheekadvies, verzekeringen en Wet op het Financieel Toezicht (Wft). Vrijwel alle docenten hebben een scholing gevolgd op het gebied van onderzoek en methodologie, die werd verzorgd door de Open Universiteit. Ook zijn en worden docenten geschoold in toetsing en beoordeling evenals in onderzoeksvaardigheden en het begeleiden van studenten in de laatste fase van hun opleiding.

De opleiding beschikt naast het vaste personeel over een flexibele schil van docenten die ingezet kunnen worden op basis van specialisatie of als een medewerker door ziekte langere tijd uitvalt.

Uit de NSE van 2013 blijkt dat de gemiddelde waardering van studenten voor de inhoudelijke deskundigheid van docenten, hun kennis van de beroepspraktijk, en hun betrokkenheid bij studenten rond de 4.0 ligt op een vijfpuntsschaal. Ook in de gesprekken met studenten bleek hun positieve waardering voor het docententeam.

Kwaliteit van de opleidingsspecifieke voorzieningen

De opleiding is gehuisvest in een goed geoutilleerd gebouw. De lokalen zijn in het algemeen voorzien van moderne faciliteiten zoals computers, beamers of tv-schermen en smartboard. Specifiek voor enkele projecten is een kantoorhoek voor studenten ingericht waar zij in groepjes kunnen werken en de literatuur beschikbaar is. Er is draadloos internet beschikbaar in het gehele gebouw. Specifiek voor FSM is het softwarepakket Omniplan beschikbaar, waarmee ook in het werkveld financiële planningen worden gemaakt. Microsoft Sharepoint vormt de digitale leeromgeving voor studenten en medewerkers. Hierop is binnen en buiten de hogeschool alle studie-informatie bereikbaar voor studenten en medewerkers.

Via de mediatheek (onder andere via de Fontysapplicatie Biep.nu) hebben studenten en medewerkers toegang tot een uitgebreide bibliotheek van boeken, kranten- en tijdschriftartikelen. Daartoe behoren vakbladen als InFinance, Assurantiemagazine en het Financieele Dagblad, en ook meer wetenschappelijk georiënteerde tijdschriften bijvoorbeeld: economisch Statistische Berichten, Ars Aequi, Fiscalert en databanken als Academic Search Elite en Lexis Nexis.

Studievoortgangsinformatie is beschikbaar via het programma Progress. De studenten en hun studieloopbaanbegeleider hebben toegang tot deze informatie. De studieadviezen worden gebaseerd op de informatie in Progress.

De opleiding heeft contacten met een aantal onderwijsinstellingen in het buitenland: Madrid, Praag, Istanbul en Alicante, maar maakt daarvan naar het oordeel van het panel te weinig gebruik van voor student- en docentuitwisseling. Studenten lijken niet erg bekend te zijn met de mogelijkheden om enige tijd in het buitenland te studeren.

Uit de NSE 2013 blijkt dat studenten positief zijn over de voorzieningen. De resultaten voor de aspecten die met het thema voorzieningen te maken hebben, ligt tussen de 3.2 en de 3.9. De laagste score is gegeven voor de beschikbaarheid van werkplekken voor studenten. Uit eigen evaluatie maakt de opleiding op dat de tevredenheid over studieloopbaanbegeleiding onder hogerejaars niet aan de eigen ambities voldoet. De opleiding zal de opzet en visie op studieloopbaanbegeleiding in de hogere jaren verduidelijken en waar nodig aanpassen.

Hoe wordt de kwaliteit van de onderwijsleeromgeving gewaarborgd

De onderdelen van de leeromgeving worden op diverse manieren geborgd. De curriculumcommissie borgt de samenhang en de kwaliteit van het curriculum. Ze betreft daarbij de adviezen van de werkveldcommissie die gaan over de inhoud van het programma of de competenties met de prestatie-indicatoren. Ook bewaakt de curriculumcommissie de vertaling van de KLOTS-schema's in de werkboeken. De garantie dat dit alles voor 100% op elkaar aansluit durft de commissie op dit moment niet te geven, omdat nog niet alle werkboeken zijn beoordeeld. Het systeem is naar het oordeel van het panel echter werkbaar voor de borging van de samenhang binnen en de uitgangspunten van het curriculum. Een aandachtspunt is echter nog wel dat de geplande studielast in relatie tot de werkelijke studielast beter geëvalueerd en vastgelegd dienen te worden.

Het opleidingsmanagement – de opleidingscoördinator met de instituutsdirecteur – bewaakt de organisatie van het curriculum, de kwaliteit van de docenten en de voorzieningen. De opleiding profiteert op het gebied van personeels- en voorzieningenbeleid van het beleid dat op instituutsniveau wordt ontwikkeld en uitgevoerd. De financiële kaders zijn helder.

Ook heeft het management zicht op de wijze waarop de samenwerking met het werkveld verder vorm moet krijgen en hoe de opleiding beter regionaal verankerd kan worden. De Brainport speelt daarin een belangrijke rol evenals het Centrum voor Ondernemerschap. Het panel is van mening dat het management een duidelijk beeld heeft van de huidige kwaliteit van de onderwijsleeromgeving en zicht heeft op de vragen van de toekomst.

Overwegingen en conclusie: een samenhangende leeromgeving

Het panel is van mening dat de inhoud van het curriculum, het didactisch concept met de bijbehorende werkvormen, de kwaliteiten van het personeel en de voorzieningen met elkaar in balans zijn. De inhoud van het curriculum, met de mix van theorie en praktijk, stelt studenten in staat de beoogde eindkwalificaties te bereiken. De visie op onderwijs waarin de nadruk ligt op de praktijk, de verantwoordelijkheid van de student en de docent die uitdaagt, stimuleert de studenten om te studeren. Dat laten ze horen in de gesprekken en het blijkt uit de evaluatiegegevens. Een aandachtspunt is het evalueren van de werkelijke studielast. De docenten weten de studenten te enthousiasmeren doordat zij hun vakkennis weten te koppelen aan de beroepspraktijk en actuele ontwikkelingen in de samenleving. De voorzieningen zijn op orde en passen bij de onderwijsvisie en de doelstellingen van de opleiding. Op onderdelen heeft de opleiding ambities: soms ter verbetering van een bestaande situatie (bijvoorbeeld bij studieloopbaanbegeleiding), soms omdat de buitenwereld verandert en aanpassing noodzakelijk is. Het panel is van mening dat de opleiding in staat is in te spelen op wensen van de buitenwereld en daarbij de kwaliteit te handhaven. Het panel heeft een opleiding aangetroffen waarvan de basiskwaliteit op orde is. Daarnaast is het panel van mening dat het docententeam de didactische uitgangspunten goed in praktijk brengt. Bovendien is de kwaliteit van de documentatie goed. Ook zijn studenten bijzonder tevreden over de kwaliteit van het programma en van de docenten.

Deze sterke punten laat het panel zwaar meewegen in zijn oordeel **goed** over standaard 2 voor alle varianten.

Standaard 3 Toetsing en gerealiseerde resultaten

De opleiding beschikt over een adequaat systeem van toetsing en toont aan dat de beoogde eindkwalificaties worden gerealiseerd.

Bevindingen

Systeem van toetsing

De diversiteit in leerdoelen vindt haar vervolg in de diversiteit in toets- en beoordelingsinstrumenten. Voor theorievakken worden in de propedeuse hoofdzakelijk meerkeuzevragen gebruikt, in de hoofdfase komen daar open vragen, casusvragen en schrijfopdrachten bij. De projecten worden beoordeeld aan de hand van beroepsproducten: plannen, adviezen, rapportages. Deze beroepsproducten worden vaak in groepen gemaakt, maar de studenten worden op een aantal aspecten individueel beoordeeld. In de beoordelingscriteria die studenten vooraf krijgen, wordt dat verduidelijkt. Voor een deel komt die individuele beoordeling ook tot stand door het tutor-onderdeel.

De tutor beoordeelt de projectvaardigheden en de kwaliteit van de samenwerking nadat studenten elkaar hebben beoordeeld, de peer-beoordeling. Om zijn eigen oordeel te kunnen staven, woont de tutor een aantal groepsbijeenkomsten bij.

De praktijkonderdelen in semester 70 en 80, de praktijkstage en de afstudeerstage, worden beoordeeld aan de hand van de rapportage van de student en een door de student gegeven mondelinge toelichting. De examinerator wint daarbij ook informatie in bij de praktijkbegeleider, waarvoor gesprekken en beoordelingsformulieren beschikbaar zijn. De persoonlijke en professionele ontwikkeling wordt in de opdrachten van het onderdeel studieloopbaanbegeleiding (slb) getoetst. Het werkboek POP/PAP bevat de opdrachten en beoordelingscriteria. In een evaluatiegesprek per periode beoordeelt de slb-docent of de student aan de eisen heeft voldaan.

Een belangrijk element in de beoordeling van de gerealiseerde kwalificaties vormen de assessments die aan het einde van het eerste, derde en vierde jaar worden afgenomen. In elk assessment staan enkele competenties centraal en deze worden integraal beoordeeld. Een voorbeeld is het assessment aan het einde van het derde jaar waarin de student een week de tijd heeft om een particulier en een zakelijk financieel advies voor te bereiden. Kort voor het assessment hoort de student over welk advies het gesprek zal gaan. De assessoren zijn een opleidingsdocent en een externe deskundige, die de rol van de cliënt spelen. Het panel vindt dit een sterk punt: de externe deskundige versterkt de kwaliteit van de beoordeling doordat zijn aanwezigheid de kans op verstrengeling van begeleiding en beoordeling vermindert.

Het panel heeft van een aantal toetsen uit verschillende fasen van de opleiding de toetsen en de beoordelingen ingezien. De beoordelingscriteria zijn in het algemeen helder beschreven en het panel vindt dat de formulieren goed gebruikt worden. De studenten zijn tevreden over de beoordelingssystematiek en de feedback die ze krijgen van docenten. De feedback was voor het panel niet inzichtelijk. In de gesprekken met studenten en docenten bleek dat feedback op opdrachten veelal mondeling wordt gegeven en niet gedocumenteerd wordt. Zonder in bureaucratie te hoeven verzanden, kan de opleiding hierin nog verbetering aanbrengen. Gedocumenteerde feedback kan er volgens het panel met name toe leiden dat de ontwikkeling in de vaardigheden van studenten beter gevolgd en geborgd kan worden.

De opleiding werkt met een systeem waarin compensatorisch toetsen mogelijk is. De vakken zijn ingedeeld in clusters en binnen een cluster mag een student één vak met onvoldoende afsluiten, mits die onvoldoende niet lager is dan een 4,5 en het gemiddelde in het cluster minimaal 5,5 is. De indeling in clusters voorkomt dat een student een minder belangrijk vak compenseert met een belangrijk vak. Bovendien blijkt uit de studiegids dat de clusters gevarieerd zijn samengesteld, zodat niet altijd dezelfde vakken met elkaar gecompenseerd kunnen worden. Het panel is van oordeel dat deze compensatiemethode in voldoende mate garandeert dat studenten aan de kwalificaties zullen voldoen; immers de meeste competenties komen in meerdere studieonderdelen aan de orde komen en worden meerdere keren getoetst in de assessments.

Naar het oordeel van het panel functioneren de examencommissie en de toetscommissie goed. De examencommissie stelt richtlijnen en procedures vast voor de toetsontwikkeling en de beoordelingsprocedure. De commissie werkt voor alle opleidingen van de FH-MER en bestaat uit vier docenten die elk een opleiding vertegenwoordigen. De commissie is geschoold en ze heeft er op toegezien dat ook examineratoren geprofessionaliseerd zijn en worden. Deze scholing wordt gegeven door Cinop.

De examencommissie ziet toe op de uitvoering van de processen rondom toetsing en beoordeling, behandelt klachten over examinering en behandelt fraudegevallen.

De toetscommissie voert het toetsbeleid uit in opdracht van het managementteam. In het toetsbeleid is onder meer vastgelegd dat toetsing valide, betrouwbaar en transparant dient plaats te vinden. De commissie ziet toe op de uitvoering van het toetsbeleid door steekproeven te nemen uit de toetsen en controleert of de toetsmatrijs is toegepast, of de toetsen voldoende aansluiten op de leerdoelen, en of de toetsresultaten aanleiding zouden moeten zijn voor verbetering van de toets.

De examen- en toetscommissie vormen een essentieel element in de kwaliteitsborging van het toets- en beoordelingsproces. De organisatie van de toetsing garandeert transparantie. Voor toetsen en opdrachten zijn de beoordelingscriteria en beoordelingsformulieren voorafgaand aan de afname bekend bij studenten en docenten. Bij elke toets wordt het vier-ogen-principe toegepast, wat wil zeggen dat een toets voor afname door een collega wordt beoordeeld. Het panel is hier positief over.

Uit de NSE van 2013 blijkt dat voltijd- en deeltijdstudenten de kwaliteit van de toetsen en de beoordeling met gemiddeld een 3,7 waarderen.

Realisatie van de beoogde eindkwalificaties

Het gerealiseerde niveau van de studenten wordt getoetst en beoordeeld aan de hand van de praktijkstage en de vakken en projecten in semester 70 en de afstudeerstage en – onderzoek met assessment in semester 80. Voor al deze onderdelen zijn studiehandleidingen beschikbaar die een leidraad vormen voor studenten, docenten en praktijkbegeleiders. Het panel heeft in de gesprekken met studenten, docenten en werkveldvertegenwoordigers gehoord dat de handleidingen goed functioneren en door alle betrokkenen worden gebruikt. In de beschikbaar gestelde documentatie heeft het panel gezien dat de handleidingen en de beoordelingsformulieren adequaat gebruikt worden. Om de kwaliteit van de feedback te verbeteren, adviseert het panel om ruimte in te bouwen voor woordelijke onderbouwing van de oordelen, iets wat in de huidige formulieren niet goed mogelijk is.

In de voorbereiding op het visitatiebezoek heeft het panel vier door de opleiding aangewezen afstudeerwerkstukken bestudeerd. Een daarvan vond het panel van onvoldoende kwaliteit. Bij zijn bezoek heeft het panel elf andere werkstukken bestudeerd en daaronder trof het panel nog twee werkstukken aan die niet van bachelorniveau waren.

Naar het oordeel van het panel zijn de desbetreffende eindwerken onvoldoende omdat ze methodologisch niet voldoende zijn uitgewerkt. De probleemstelling is vaak niet voldoende uitgewerkt in een hoofdvraag met deelvragen, of de conclusies en aanbevelingen sluiten niet aan bij de onderzoeksresultaten en de probleemstelling, of een implementatieplan ontbreekt, of de literatuurverwijzingen zijn mager of een combinatie van deze elementen. In de meeste werken, ook die inhoudelijk van voldoende niveau zijn, staan te veel taalfouten.

In zijn algemeenheid kreeg het panel uit de 25 bestudeerde onderzoeksscripties het beeld dat de studenten een vaststaand format afwerkten, zonder daarmee creatief om te gaan en een eigen inbreng te hebben. Dat gold volgens het panel ook voor de werkstukken die absoluut voldoende waren: de uitwerking van het format was in die werkstukken degelijk. Het panel adviseert de opleiding de creativiteit van studenten in het praktijkgerichte onderzoek te stimuleren. De kwaliteit en het niveau zullen dan volgens het panel toenemen.

Het panel heeft over de onvoldoende werkstukken gesproken met het opleidingsmanagement en in dat gesprek gevraagd om uitbreiding van de steekproef met tien werkstukken en materiaal uit andere programmaonderdelen waarmee studenten het eindniveau aantonen. Het panel heeft zelf werkstukken gekozen voor de aanvullende steekproef en daartoe werken geselecteerd uit het studiejaar 2012-2013 met beoordelingscijfers zes, zeven en acht. De keuze is gevallen op eindwerken uit het laatste studiejaar, omdat in deze periode het effect van een verbeterde onderzoeksopzet, verbeterde begeleiding door docenten en het effect van scholing in onderzoeksvaardigheden zichtbaar zouden moeten zijn. De opleiding kon deze werkstukken nog dezelfde dag verstrekken, inclusief de bijbehorende beoordelingsformulieren. De panelleden hebben deze werken onderling verdeeld en aan het einde van de eerste bezochtdag bestudeerd. De conclusie van het panel was dat alle werken minimaal het bachelorniveau weerspiegelen en dat de beoordelingen naar zijn oordeel passend en goed gemotiveerd zijn. Op de tweede dag bleek tijdens het gesprek met de alumni dat een van de afstudeerwerken die het panel als onvoldoende beoordeelde, gemaakt was door een student die zijn afstudeerperiode enkele jaren had uitgesteld wegens zijn werk en daardoor over minder gedegen en actuele onderzoeksvaardigheden beschikte dan andere studenten die in hetzelfde jaar afstudeerden. Ook heeft het panel van de vier eerder door de opleiding geselecteerde werken aanvullend materiaal bestudeerd. De studenten tonen het eindniveau namelijk niet alleen aan met een werkstuk in semester 80, maar ook met de stage, de vakken en projecten uit semester 70. De kwaliteit van deze producten toont volgens het panel overtuigend aan dat de studenten zonder meer als beginnend beroepsbeoefenaar op bachelorniveau aan de slag kunnen. De combinatie van afstudeerproducten biedt studenten de mogelijkheid op verschillende terreinen te laten zien of ze competent zijn. De totaalindruk bepaalt uiteindelijk het eindoordeel, en dat is in sommige gevallen positiever dan uitsluitend het oordeel over het afstudeeronderzoek.

Het totaalbeeld van het panel is dat de reeds aangebrachte verbeteringen in de onderzoeksleerlijn leiden tot minimaal voldoende niveau in de afstudeeronderzoeken. In combinatie met de overige afstudeerwerken uit semester 70 blijkt dan dat de studenten alle beoogde competenties op bachelorniveau gerealiseerd hebben. In de aanvullende steekproef is dat zondermeer het geval.

Het beeld van het gerealiseerde niveau wordt verder ingevuld door de gesprekken met alumni, werkveldvertegenwoordigers en de resultaten van de HBO-monitor en het startbekwaamhedenonderzoek.

De alumni die het panel gesproken heeft, verklaren dat het opleidingsprogramma hen goed heeft voorbereid op de beroepspraktijk. Ze hebben geen noemenswaardige problemen gehad toen ze begonnen in de beroepspraktijk. Een van de studenten studeert verder op masterniveau en ervaart geen aansluitingsproblemen. De resultaten in de HBO-monitor laten eveneens het beeld zien van een goede aansluiting tussen opleiding en arbeidsmarkt. De opleiding houdt jaarlijks een startbekwaamhedenonderzoek: het ene jaar onder werkgevers van afgestudeerden, het andere jaar onder alumni. Uit het onderzoek van 2012 blijkt dat werkgevers vinden dat alumni de juiste competenties goed beheersen. De alumni waren in het onderzoek van 2011 dezelfde mening toegedaan.

Overwegingen en conclusie

De opleiding heeft het panel ruime inzage gegeven in het toets- en beoordelingsmateriaal. Dit materiaal heeft het panel er van overtuigd dat het systeem van toetsen past bij de leerdoelen in het programma. De toetsen zijn valide en betrouwbaar.

De beoordelingen zijn transparant. Het proces van toetsing en beoordeling is helder en het wordt conform de afspraken uitgevoerd. Een verbetering is mogelijk op de documentatie van de feedback aan studenten. De kwaliteit van de toetsen en de beoordelingen en die van het gehele toetsproces worden geborgd door de examencommissie en de toetscommissie. Op basis van het eindwerk dat in eerste instantie aan het panel verstrekt was en dat het zelf had uitgekozen, vond het panel dat drie van de geselecteerde werken van onvoldoende kwaliteit was. In de aanvullende steekproef, waarin de verbeterde onderzoeksleerlijn is opgenomen, bleek al het werk van bachelorniveau te zijn en te voldoen aan de eisen die aan afstudeerwerk gesteld mogen worden. De opleiding kon aantonen dat de verbeteringen die zijn ingevoerd het beoogde effect hebben gehad. Op termijn zal blijken in hoeverre de verbeteringen duurzaam zijn en verder doorgevoerd worden, maar het panel heeft daarin voldoende vertrouwen. Met name de taalvaardigheid van en creatieve aanpak van het onderzoek door studenten verdient nog aandacht. Ook vindt het panel dat de woordelijke onderbouwing in de beoordelingsformulieren uitgebreid dient te worden. Het eindniveau wordt niet alleen bepaald aan de hand van het onderzoek, maar ook met de stage, vakken en projecten in het op een na laatste semester. Het panel heeft vastgesteld dat die van bachelorniveau zijn. Bovendien blijken afgestudeerden in de beroepspraktijk goed te kunnen functioneren. Deze twee elementen compenseren het soms te geringe niveau van de onderzoeksopdrachten voldoende.

Het panel komt op basis van bovenstaande overwegingen tot het oordeel **voldoende**.

3 Eindoordeel over de opleiding

Oordelen op de standaarden

Het visitatiepanel komt tot de volgende oordelen op de standaarden:

Standaard	Oordeel voltijd	Oordeel deeltijd	Oordeel duaal
1 Beoogde eindkwalificaties	Voldoende	Voldoende	Voldoende
2 Onderwijsleeromgeving	Goed	Goed	Goed
3 Toetsing en gerealiseerde eindkwalificaties	Voldoende	Voldoende	Voldoende

Overwegingen en conclusie

De standaarden 1 en 3 van alle opleidingsvarianten zijn met een voldoende beoordeeld. Standaard 2 van alle opleidingsvarianten is met goed beoordeeld. Het visitatiepanel beoordeelt op basis hiervan de kwaliteit van de bestaande hbo-bacheloropleiding Financial Services Management als **voldoende**.

4 Aanbevelingen

Het panel geeft de opleiding de volgende aanbevelingen mee.

Standaard 1

- Versterk de profilering op People, Planet, Profit in de eindkwalificaties.

Standaard 2

- Versterk de internationale component in het curriculum door anderstalige literatuur te gebruiken en de uitwisseling van docenten en studenten met partners in het buitenland te vergroten.
- Draag zorg voor evaluatie van de geplande studielast en expliciteer de studielast in de werkboeken.

Standaard 3

- Documenteer de feedback op werkstukken en opdrachten, zodat de ontwikkeling van studenten beter gevolgd en geborgd kan worden. Verbeter de woordelijke feedback op werkstukken en met name het afstudeerproduct.
- Geef studenten meer ruimte bij de afstudeeropdracht: meer creativiteit, binnen de gegeven kaders, komt de kwaliteit en het niveau ten goede. Let daarbij op de kwaliteit van het taalgebruik.

5 Bijlagen

Bijlage 1: Eindkwalificaties van de opleiding

Het landelijk beroeps- en opleidingsprofiel afgezet tegen de competenties van FSM Fontys

Competentiegebieden en competenties landelijk beroeps- en opleidingsprofiel voor FSM-opleidingen	Competenties van de opleiding FSM van Fontys
1. Diensten verlenen: 1.1 Het adviseren 1.2 Het verkopen 1.3 Klantenbestand beheren 1.4 Marktbewerkingsplan opstellen	Competentie 1: adviseren De financieel-zakelijk dienstverlener werkt met vragen van klanten in de particuliere en zakelijke markt teneinde hun financiële belangen zo effectief mogelijk te behartigen.
2. Het zorgdragen voor nazorg en afwikkelen dienstverlening: 2.1 Productenmanagement (make or buy) 2.2 Accepteren of afwijzen 2.3 Administratie verzorgen	Competentie 2: beheren relaties Na het aangaan van een klantovereenkomst, vindt administratieve afwikkeling van de financiële dienstverlening plaats. Door een juist beheer van klantgegevens is het mogelijk de klant op het juiste moment het juiste advies te geven.
3. Werken aan de business: 3.1 Monitoren financieel resultaat 3.2 Beleidsdocument schrijven 3.3 Projectmatig werken (a-cyclisch) 3.4 Bedrijfsprocessen aansturen (cyclisch) 3.5 Kwaliteit verbeteren 3.6 Werken met informatietechnologie	Competentie 3: organiseren en realiseren De financieel-zakelijk dienstverlener werkt “aan de business” d.w.z. dat hij zich vooral richt op beroepsactiviteiten die producten moeten opleveren. Hiertoe moet beleid worden gemaakt, vastgelegd en uitgevoerd. Er is dan sprake van een bedrijfsproces met een routing van producten en diensten die binnen de gestelde deadlines en mijlpalen worden opgeleverd. Via kwaliteitsbeleid kan deze routing continu worden verbeterd om de dienstverlening in al haar opzichten kwalitatief te laten verlopen.
4. Samenwerken met medewerkers 4.1 Rapporteren 4.2 Als teamplayer functioneren 4.3 Coachen	Competentie 5: sociaal en communicatief vermogen De financieel-zakelijk dienstverlener werkt nauw samen met anderen. Hij moet hierbij initiatiefrijk en veranderingsgezinnd samenwerken. Gezien de aard van de vrijheid waarover hij beschikt, maar ook de verantwoordelijkheid die de beroepsbeoefenaar draagt, wordt van hem verwacht dat hij over de resultaten van zijn beroepsactiviteiten rapporteert en zodoende verantwoording aflegt, waarbij interculturele communicatieve eigenschappen een prominente rol kunnen spelen.
5. Werken vanuit de organisatie 5.1 Inspelen op externe betrekkingen 5.2 Inspelen op politiek en economisch beleid 5.3 Inspelen op markt- en prijsontwikkeling 5.4 Ambassadeursrol vervullen	Competentie 4: omgevingsbewustheid De financieel-zakelijk dienstverlener moet (strategisch) beleid mee helpen opbouwen. Daarbij wordt hij geacht als ambassadeur van zijn organisatie externe relaties aan te gaan en deze te onderhouden. Externe informatie moet intern worden verwerkt en interne interpretaties moeten extern worden getoetst.
6. Werken aan je eigen professionalisering 6.1 Persoonlijk ontwikkelingsplan aansturen 6.2 Reflecteren 6.3 Benutten van leervermogen	Competentie 6: zelfsturend vermogen De financieel-zakelijk dienstverlener is in staat de eigen ontwikkeling te sturen en te reguleren ten aanzien van leren, resultaatgericht werken, initiatief nemen en zelfstandig optreden. De financieel-zakelijk dienstverlener is in staat na te denken en te reflecteren over en verantwoordelijkheid te nemen voor het eigen handelen, hetgeen wijst op betrokkenheid en kritische zelfbeoordeling.
7. Werken aan professionalisering beroepsgroep 7.1 Artikel schrijven 7.2 Presentatie verzorgen	Competentie 7: praktisch onderzoek De financieel-zakelijk dienstverlener is in staat een bijdrage te leveren aan de ontwikkeling van de branche van de financiële dienstverlening, door middel van het uitvoeren van praktisch

7.3 Informatie verwerken	onderzoek naar aanleiding van een door de beroepspraktijk ervaren probleem, resulterend in een schriftelijk en/of mondelinge rapportage.
--------------------------	--

De competentiegebieden BBA afgezet tegen de competenties van Fontys FSM

Competentiegebieden BBA	Competenties FSM Fontys Hogescholen						
	1	2	3	4	5	6	7
	Adviseren	Beheren relaties	Organiseren en realiseren	Omgevingsbewustheid	Sociaal en comm.vermog	Zelfsturend vermogen	Praktisch onderzoek
1. Gedegen theoretische basis, met als kernvakgebieden:							
a. Accounting							
b. Business law and ethics							
c. Economics							
d. Finance							
e. Management information systems							
f. Marketing							
g. Organizational behavior							
h. Quantitative techniques							
i. Strategic management							
j. Operations management							
2. Onderzoekend vermogen							
3. Professioneel vakmanschap							
4. Verantwoord handelen							

Bijlage 2: Overzicht opleidingsprogramma

Programma van de voltijd- en duale opleiding

Programma van de Volga - en duale opleiding				
Jaar 1	Gemeenschappelijk semester 10		Opleidingsspecifiek semester 20	
Vakken	– Algemene economie – Bedrijfseconomie – Commerciële economie – Publiekrecht – Privaatrecht – Organisatiekunde – Engels		– Bedrijfseconomie – Actualiteit – Fiscale Verkenning – Vaardigheden – Management – Bankleer – Verzekeringsleer <i>Taaltoets</i>	
Projecten	– Beroepsoriëntatie – Bedrijfseconomie – MVO – Management – Slotopdracht	Tutoring	– Beleggen – Hypotheken – DESTEP & Advies – Schadeverzekeringen	Tutoring
Slb	persoonlijk ontwikkelingsplan - persoonlijk activiteitenplan (POP/PAP)			
Assessment			Assessment 1	
Jaar 2	Semester 30: Beroepsoriëntatie		Semester 40: Particulier advies	
Vakken	– Financiële markten – Management – Marketing – Ethiek – Onderzoeksmethodologie – Juridische kaders / Europees recht – Ondernemingsvormen – Contractrecht – Fiscaal recht		– Beleggen-1 – Hypotheken-1 – Leven en pensioenen – Sociale verzekeringen – Huwelijksvermogens- en erfrecht – Fiscaal Advies – Marketing – Management – Engels	
Projecten	– Banken en verzekeraars – Ethiek / Financiële rekenkunde – Financiële markten	Tutoring	– Financieel Advies – Interculturaliteit – CE en beheer relaties	Tutoring
Slb	POP/PAP			
Jaar 3	Semester 50: Zakelijk advies		Semester 60: Minor	
Vakken	– Financieren-1 – Zekerheden & faillissement – Brand en bedrijfsstagnatie – Aansprakelijkheid – Pensioenen – Fiscaal advies – Internationaal betalen & verzekeren – Rente- en valutamanagement – Regionale en internationale economische betrekkingen (RIEB) – Onderzoeksmethodologie		Verbredende of verdiepende minor binnen of buiten Fontys.	
Projecten	– Ondernemingsfinanciering – Risicoanalyse – Pensioenen	Tutoring		
SLB	POP/PAP			
Assessment			Assessment 2	
Jaar 4	Semester 70: o.a. Meewerkstage		Semester 80: Afstudeerstage	

Vakken	- Risico-managem. - Management - Financieren-2 - Beleggen-2 / financiële markten	- Hypotheken-2 & financiële planning - DGA - Economie/ Psychologie/ Ethiek (EPE)	
Projecten	Capita selecta		
Stage	Meewerkstage		Afstudeerstage
SLB	POP/PAP		
Assessment			Assessment 3

Deeltijdopleiding

De deeltijdopleiding wijkt op enkele punten af. Studenten hebben gedurende de opleiding een relevante functie in het beroepenveld. Hierdoor kunnen zij continu de opgedane kennis direct in de beroepspraktijk toepassen. De component beroepspraktijk vervangt de projecten uit het curriculum van de voltijd- en duale opleiding. De major bestaat uit acht semesters en deeltijdstudenten volgen derhalve geen minor. Tabel 4 geeft het deeltijdprogramma weer.

Programma van de deeltijdopleiding

Jaar 1	Semester 10	Semester 20
Vakken	- Privaatrecht - Marketing1 - Algemene Economie - Communicatie	- Publiekrecht - Marketing 2 - Bedrijfseconomie 1 - Management - Engels
Beroepspraktijk	Portfolio	
Assessment		Assessment 1
Jaar 2	Semester 30	Semester 40
Vakken	- Belastingrecht 1 - Marktonderzoek - Bedrijfseconomie 2 - Managementopdracht	- Algemene economie 2 - Werkstuk/onderzoeksmethodologie - Risicomanagement - Ondernemingsvormen
Beroepspraktijk	Portfolio	
Jaar 3	Semester 50: Particulier Advies	Semester 60: Zakelijk advies
Vakken	- Beleggen 1 - Hypotheken 1 - Huwelijksvermogens- en erfrecht - Verzekeringssleer - Levensverzekeringen & Pensioenen - Belastingrecht 2 - Contractrecht	- Financiering 1 - Zekerheden & Faillissement - Belastingrecht 3 - Aansprakelijkheid - Treasury Management - Pensioenen & Sociale verzekeringen - Gastcolleges
Beroepspraktijk	Portfolio	
Assessment		Assessment 2
Jaar 4	Semester 70: DGA	Semester 80: Afstudeerwerkstuk
Vakken	- Belastingrecht (DGA) - Ondernemerschap - Regionale en internationale betrekkingen - Internationaal Bankieren en verzekeren - Financiering 2	

	– Beleggen 2 – Hypotheken 2 – Europees Recht	
Beroepspraktijk	Portfolio	Afstudeerwerkstuk
Assessment		Assessment 3

Bijlage 3: Deskundigheden leden visitatiepanel en secretaris hbo-bacheloropleiding Financial Services Management, Fontys Hogescholen

Nadere informatie over de achtergronden van de leden van het beoordelingspanel en secretaris:

De heer drs. D.W. Richters MBA, voorzitter

De heer Richters heeft vanuit diverse functies en uiteenlopende werksituaties ruime kennis van en ervaring met bedrijfseconomische en managementvraagstukken opgedaan. Als zelfstandig consultant heeft hij ervaring op het gebied van bedrijfseconomische en managementvraagstukken, kwaliteitsmanagement in het bijzonder. Ook is hij door zijn docentschap goed bekend met het hoger beroeps onderwijs. Sinds 2004 is de heer Richters als docent Organizational Behavior & Marketing verbonden aan de Rotterdam Business School (onderdeel van Hogeschool Rotterdam). Rotterdam Business School (RBS) heeft een internationaal karakter vanwege het feit dat de studentenpopulatie uit 45 verschillende nationaliteiten bestaat en het curriculum Engelstalig is. Daarnaast heeft RBS internationaal aansluiting bij diverse partnerscholen (Demi) verspreid over Europa, Noord Amerika en Azië. Met deze Demi partners vindt uitwisseling plaats en kunnen wederzijdse studenten een gedeelte van hun studie bij de RBS volgen en/of afronden en vice versa. Naast het verzorgen van diverse colleges bij RBS is de heer Richters regelmatig tweede beoordelaar bij scripties van buitenlandse studenten die een double degree willen behalen. Daarnaast is de heer Richters regelmatig gastdocent in China, Canada, United Kingdom en Duitsland. De heer Richters heeft deelgenomen aan de NQA-auditortraining hoger onderwijs en heeft vanuit ervaring als panellid/voorzitter van meer dan 10 visitaties kennis van de accreditatiesystematiek. Hij heeft vanuit opleiding en werkervaring internationale kennis van het domein en is daarnaast gediplomeerd Lead-Auditor ISO-9002.

Opleiding:

2009	Didactische bevoegdheid behaald aan de VU (Vrije Universiteit) Amsterdam.
2004 – heden	Erasmus Universiteit Rotterdam, faculteit Bedrijfskunde; promotietraject. Het promotieonderzoek richt zich op Kwaliteitsmanagement in relatie tot Strategie.
2004	MBA Gediplomeerd Lead-Auditor ISO 9002, Lead Auditor INK
1989	Doctoraal Bedrijfskunde, deels op Michigan Business School, Detroit, USA
1982	HEAO
1978	VWO

Werkervaring:

2007 – heden	Universiteit van Lubljana, gastdocent
2005 – heden	Geely Beijing University, gastdocent (3 x per jaar)
2004 – heden	Docent Organizational Behavior & Marketing en docent Research, Rotterdam Business School
2000 – heden	Docent Bedrijfseconomie Hogeschool Rotterdam, docent Marketing, Finance & Accounting
2000 – heden	Q-minds B.V., adviesbureau op het gebied van economische vraagstukken en kwaliteitsmanagement, freelance consultant
1997 – 2000	KLM, Coachen en begeleiden van trainees
1993 – 1997	KLM, Trainingen verzorgen ten behoeve van grond en vliegend personeel
1989 – 1993	KLM, Logistiek & Planning (vloot en menskrachtplanning)

De heer drs. H.C.W.M. van Raak

De heer Van Raak is ingezet vanwege zijn deskundigheid op het gebied van financieel management. Hij heeft een eigen advies- en interim-managementpraktijk, waarbij hij werkzaam is als adviseur, projectleider en leidinggevende binnen hogescholen, gemeenten en kunstinstellingen. De heer Van Raak was landelijk projectleider met betrekking tot het ontwerpen van opleidingsprofielen binnen de sectoren HSAO en economisch onderwijs, waaronder de opleiding Management, Economie en Recht. Hij heeft de kernkwalificaties voor de opleiding Logistiek en Technische Vervoerskunde mede bepaald. De heer Van Raak heeft ruime visitatie-ervaring op het gebied van MER en Bedrijfskunde. Voor deze visitatie heeft de heer Van Raak onze handleiding voor panelleden ontvangen en is hij aanvullend geïnstrueerd over het proces van visitatie en accreditatie in het hoger onderwijs en over de werkwijze van NQA.

Opleiding:

1975	VO-opleiding training Organisatieontwikkeling
1967 – 1973	Sociologie, specialisaties organisatie en agologie
1965 – 1967	Militaire Dienst, dienstplichtig
1965	HBS A

Werkervaring:

1989 – heden	Eigen advies- en interim-managementpraktijk
1987 – 1989	Sector Directeur HSAO - Hogeschool 's-Hertogenbosch
1976 – 1987	Plaatsvervangend Directeur - Sociale Academie Den Bosch
1973 – 1976	Hoofd team Maatschappelijk Werk - Stichting Maatschappelijke Werk Oost Groningen

De heer L.W. Velt

De heer Velt is ingezet als panellid vanwege zijn auditdeskundigheid door zijn ervaring als voorzitter van de landelijke stuurgroep Master Accounting & Auditing (NOvAA en 7 hogescholen) en zijn onderwijsdeskundigheid als onderwijzer, directeur basisschool, docent MEAO, docent HEAO en directeur van een academie met twee vestigingsplaatsen (Deventer en Enschede). De heer Velt heeft kennis van de accreditatiesystematiek, onder andere door interne audits en zijn bijdrage aan de visitatie in 2011 bij NCOI. Hij is vertrouwd met de meest recente ontwikkelingen in het vakgebied en met lesgeven, beoordeling en toetsing ten minste op het niveau en de oriëntatie van de te beoordelen opleiding en beschikt daarnaast tevens over relevante werkvelddeskundigheid in de vakgebieden accountancy, bedrijfseconomie en fiscale economie. Voor deze visitatie is de heer Velt aanvullend individueel geïnstrueerd over het proces van visitatie en accreditatie en over de werkwijze van NQA

Opleiding:

1986 – 1987	Belastingdienst opleidingscentrum
1984 – 1986	MO-B Handelswetenschappen
1980 – 1984	MO-A boekhouden
1971 – 1974	Pedagogische Academie Monseigneur Hoogveld

Werkervaring:

1998 – heden	Directeur Academie Financiën, Economie en Management - Saxion Hogeschool
1994 – 1998	Opleidingscoördinator – Saxion Hogeschool
1988 – 1998	Docent – Saxion Hogeschool
1986 – 1988	Controlerend ambtenaar belastingdienst - RijksAccountantsDienst
1983 – 1986	Leraar MBO
1980 – 1983	Directeur lagere school
1974 – 1980	Onderwijzer lagere school

De heer A. Rozendaal

De heer Rozendaal is ingezet als studentlid. Hij volgt de opleiding Financial Services Management aan Hogeschool Rotterdam, waar hij lid is van de opleidingscommissie en klassenvertegenwoordiger. De heer Rozendaal is representatief voor de primaire doelgroep van de opleiding en beschikt over studentgebonden deskundigheden met betrekking tot de studielast, de onderwijsaanpak, de voorzieningen en de kwaliteitszorg bij opleidingen in het domein. Voor deze visitatie is de heer Rozendaal aanvullend individueel geïnstrueerd over het proces van visitatie en accreditatie in het hoger onderwijs en over de werkwijze van NQA.

Opleiding:

2010 – heden	Financial Services Management - Hogeschool Rotterdam
2009 – 2010	Vestigingsmanager Groothandel - Davinci College Gorinchem
2009 – 2010	Exportmedewerker Binnendienst - Davinci College Gorinchem
2007 – 2009	Commercieel Medewerker Binnendienst - Davinci College Gorinchem
2003 – 2007	VMBO KBL – profiel Administratie

Werkervaring:

2012 – 2013	Stagiair - ING Private Banking Rotterdam
2011 – heden	Freelance fotograaf - VKV Groep (dealerbedrijf)
2010 – heden	Vulploegmedewerker - Jumbo Snaterse Gorinchem
2008 – 2010	Assistent Sales Manager - Abalco Products te Werkendam

De heer W.A.J. van Uden

De heer Van Uden is ingezet als NQA-auditor. Hij heeft diverse auditcursussen gevolgd en heeft ruime ervaring met visiteren in bijna alle sectoren van het hbo. De heer Van Uden heeft ervaring in het hoger beroepsonderwijs als docent in uiteenlopende sectoren, als opleidingsmanager en als beleidsadviseur kwaliteitszorg zowel bij Hogeschool Zeeland als bij Christelijke Hogeschool Windesheim. In de periode van 2000 tot 2002 heeft hij als medewerker kwaliteitszorg gewerkt bij de afdeling kwaliteitszorg van de HBO-raad. Hij heeft dat werk voortgezet bij NQA, daarnaast is hij sinds 2001 zelfstandig communicatie- en onderwijsadviseur. De heer Van Uden heeft in het najaar van 2010 deelgenomen aan de training van de NVAO en is gecertificeerd secretaris.

Opleiding:

1994 – heden	Diverse cursussen over onderwijsontwikkeling, toetsmethodieken, competentiegericht onderwijs, werkvormen, onderwijsmanagement en accreditatie
1996	Postdoctorale opleiding Corporate communication in bedrijfskundig perspectief, Erasmus Universiteit
1983 – 1987	Nederlands MO B

1981 Kandidaatsexamen Nederlands
1976 – 1981 Lerarenopleiding Nederlands en geschiedenis

Werkervaring:

2011 – heden Beleidsadviseur kwaliteit en accreditatie Christelijke Hogeschool Windesheim,
 teamleider KEM (Kwaliteit, Evaluatie en Monitoring)
2004 – 2011 Beleidsadviseur kwaliteitszorg Hogeschool Zeeland, vanaf 2007 Manager Dienst
 Onderwijs
2001 – heden Zelfstandig communicatie- en onderwijsadviseur
2000 – heden Beleidsmedewerker Kwaliteitszorg HBO-raad, secretaris visitatiecommissies /
 auditor NQA
1997 – heden Auteur en bewerker van studieboeken over communicatie en psychologie
1993 – 2004 Opleidingsmanager opleiding Communicatie Hogeschool Zeeland
 (onderbreking '00-'02)
1991 – 2004 Docent Communicatie Hogeschool Zeeland
1983 – 1991 Docent Nederlands/communicatie MBO

Bijlage 4: Bezoekprogramma 10 oktober 2013

Programma **Woensdag 9 oktober 2013**

(locatie: gebouw R4-430/431)

12.30 – 13.30 uur	Ontvangst, lunch en kennismaking	Panel, drs. Elke Oegema (directeur FH-MER), drs. Eugène Thijssen (teamleider FSM)
13.30 – 18.30 uur, met tussen 15.30 – 16.30 uur	Bestudering materiaal Inloopspreekuur / rondleiding	Panel Panel onder begeleiding van mr. Anja Versteegh en mr. Angela van de Wildenberg (docenten FSM)

Programma

Donderdag 10 oktober 2013

(locatie: gebouw R4-430/431)

Tijdstip	Programmaonderdeel	Deelnemers
08.45 – 09.30 uur	Blok Inhoud I: propedeuse en hoofdfase	Studenten propedeuse en hoofdfase / voltijd*: - Sofie Franken, propedeuse, 2^e semester - Jelle van Vilsteren, hoofdfase, 3^e semester - Marlie Korsten, hoofdfase, 4^e semester - Bekir Atman, hoofdfase, 5^e semester - Jordy Nuijten, hoofdfase, 7^e semester-stage / voorzitter studievereniging VERBAAS Studenten propedeuse en hoofdfase / deeltijd: - Nathalie Dirven, 2^e jaar - Gerdine van Geffen, 3^e jaar - Stijn Beekers, 4^e jaar * Op het moment van visitatie staat er één student ingeschreven in de duale variant. Gegeven de kleine verschillen tussen de duale en de reguliere voltijd-variant is - om de representativiteit te bewaken - besloten deze student niet op te nemen in het panel. Bij dit besluit speelt tevens een rol dat deze student deel heeft uitgemaakt van het visitatiepanel van een collega-FSM-opleiding in het land.
09.45 – 10.30 uur	Blok Inhoud II: afstudeerfase	Studenten afstudeerfase en alumni: - Steffie van Hoef, student voltijd, afstudeerstage bij "Zicht, risico- en verzekeringsadviseurs", 8^e semester - Herm Crielaars, student voltijd, afstudeerstage bij lectoraat, 8^e semester - Laury Traksel BBA, alumnus, deeltijd, Rabobank Peel en Maas, afgestudeerd juli 2013 - Eva Vermeulen BBA, alumnus, voltijd, Interpolis, afgestudeerd juli 2013 - Nicole van Lierop BBA, alumnus, voltijd, Van Lierop & Partners, afgestudeerd juli 2013 - Marcin van Engeland BBA, alumnus, voltijd, Interpolis, afgestudeerd augustus 2012

10.45 – 11.30 uur	Blok Inhoud III: afstuderen	Docenten / externe begeleiders en externe deskundigen van de 4 door de opleiding geselecteerde afstudeerproducten Docenten: - Rob Smits FFP, MB, 1^{ste} afstudeerbegeleider van Marcin van Engeland - Drs. Frans-Jan Kox, 1^{ste} afstudeerbegeleider van Everett Francisco - Drs. Theo Schut, 1^{ste} afstudeerbegeleider van Nicole van Lierop - Mr. Angela van de Wildenberg, 1^{ste} afstudeerbegeleider van Eva Vermeulen Externe begeleiders: - Teun van Beek MA, externe begeleider van Marcin van Engeland, Interpolis, Tilburg - (onder voorbehoud: Annemieke van Kaam, externe begeleider van Eva Vermeulen, Verbond van Verzekeraars, Den Haag) Externe deskundigen: - Mark Stevens MBA, externe deskundige bij de afstudeerzitting van Marcin van Engeland - Mr. Han L'Ortye, externe deskundige bij de afstudeerzitting van Nicole van Lierop - Teun van Beek MA, externe deskundige bij de afstudeerzitting van Eva Vermeulen
-------------------	-----------------------------	--

11.45 – 12.30 uur	Gesprek met docenten	Vertegenwoordiging docententeam*: - Mr. Ingrid Drenth, coördinator afstudeerstage, coördinator ROC-traject, docent Recht en docent Verzekeringsleer) - Ing. Sanne Boumans, instroomcoördinator en SLB(=studieloopbaan)coördinator, docent Marketing - Drs. Frans-Jan Kox, lectoraats-gebonden docent Bedrijfseconomie, docent Hypotheken,
		coördinator internationalisering - Onno Lint Phd, Lector - John Hemsen, docent Onderzoeksmethodologie (onderzoekslijn) - Erol Avci MSc **, docent Management (management & organisatie-lijn) - Rob Smits FFP, MB, docent Belastingrecht (advieslijn) - Mr. Anja Versteegh, docent Recht, lid van de projectgroep Visitatie & Accreditatie * Vrijwel alle docenten zijn zowel in de voltijd- als de deeltijdvariant ingezet ** Erol Avci maakt deel uit van onze pool 'flexibele inhuur'
12.30 – 13.30 uur	Lunchpauze + overleg / extra bestuderen materiaal	Panel
13.30 – 14.15 uur	1* gesprek met opleidingsmanagement	Opleidingsmanagement: - Drs. Elke Oegema, directeur Fontys Hogeschool Management, Economie en Recht - Drs. Eugène Thijssen, teamleider opleiding Financial Services Management

14.15 – 15.00 uur	Blok Borging	Examencommissie, toetscommissie, opleidingscommissie, curriculumcommissie, etc. - Mr. Angela van de Wildenberg, voorzitter Examencommissie - Mr. Cécile van den Broek, lid Examencommissie - Drs. Sylvia Kramer, voorzitter Toetscommissie - Jan van Rijn BC, lid Toetscommissie - Drs. Timo Klinckenberg, lid IMR-FH-MER en lid Opleidingscommissie FSM - Hans Hovius BC, lid Curriculumcommissie

15.15 – 15.45 uur	Eventuele extra gesprekken	Nader bepaald door het panel
15.45 – 16.45 uur	Becoördelingsoverleg Panel	Panel
16.45 – 17.30 uur	Eventueel 2 ^e gesprek opleidings- management, mogelijk aangevuld met enkele docenten en/of Terugkoppeling door Panel	Opleidingsmanagement en docenten Allen, plenair

Bijlage 5: Bestudeerde documenten

- A Document dat is meegezonden bij de Kritische Reflectie
 B Document beschikbaar als naslagwerk tijdens visitatiebezoek

Nr.	Titel	A	B
1	Actuele kwantitatieve gegevens (in-, door- en uitstroomcijfers)		X
2	Onderwijsvisie FH-MER		X
3	FH-MER jaarprogramma 2013 "Samen krachten bundelen"		X
4	Onderzoeksnota FHMER 2012-2015		X
5	Kader internationalisering FH-MER 2011-2015		X
6	Agenda's en notulen Raad van Advies FH-MER		X
7	Overzicht contacten met het werkveld met o.a. samenstelling beroepenveldcommissie, gastcolleges deeltijd en voltijd, externe deskundigen assessments.	X	
8	Programma/informatie bijeenkomst 2012 met externe deskundigen afstuderen		X
9	Onderwijs- en examenregeling (OER) 2012-2013 inclusief bijlagen: competentieprofiel, programmaoverzicht, toetsen, studiepunten.	X	
10	Landelijke beroeps- en opleidingsprofiel Financial Services Management 2010	X	
11	Bijlage bij het landelijke beroeps- en opleidingsprofiel FSM: BBA standaard (2012)	X	
12	Agenda's en notulen beroepenveldcommissie		X
13	Startbekwaamhedenonderzoek onder alumni en werkgevers		X
14	Reactie Verbond van Verzekeraars t.a.v. beroeps- en opleidingsprofiel		X
15	Studiegids 2012-2013	X	
16	Werkboeken (waaronder werkboek POP/PAP) en handleidingen		X
17	Werkboek Duaal februari 2013		X
18	KLOTS-schema: relatieschema kwalificaties (opleidingscompetenties), leerdoelen, onderwijseenheden (programmaonderdelen), toetsing, studiepunten	X	
19	Literatuurlijst (verplicht/aanbevolen)	X	
20	Overzichtslijst van afstudeerwerkstukken 2011-2012 en 2012-2013	X	
21	Doorstroomprogramma voor ROC's		X
22	Voorlichtingsbrochures voltijd en deeltijd		X
23	Nationale Studentenenquête (NSE) 2013		X
24	Mail University of New York in Prague t.a.v. BBA standard		X
25	Bijlage OER 2013-2014 2.. FSM Propedeuse 4 Studievoortgang propedeuse		X
26	FH-MER personeelsplan 'Je loopbaan is je eigen onderneming' 2011		X
27	Overzicht ingezette personeel met naam, functie, omvang aanstelling, graad en deskundigheid	X	
28	CV's personeel, lijst docenten flexibele schil (?)		X
29	Wiel van de Insight Discovery methodiek		X
30	Studieloopbaanontwikkeling FH-MER 2012		X
31	Onderwijsevaluaties		X

32	FH-MER toetsbeleidsplan. Bijlage: notitie cesuur gesloten toetsen		X
33	Toetsprogramma FSM		X
34	Afstudeerhandleiding	X	
35	Beoordelingsformulieren/-criteria en normering afstudeeropdracht	X	
36	Jaarverslag 2012 examencommissie		X
37	Fontysbeleid studeren met een beperking, topsport en bestuurlijk actieve studenten		X
38	FH MER eisen voor externe deskundigen		X

Bijlage 6: Overzicht bestudeerde afstudeerwerken

Hieronder een overzicht van de 25 studenten van wie het panel de afstudeerwerken heeft bestudeerd. Conform de regels van de NVAO zijn alleen de studentnummers opgenomen.

1. 2031625	14. 2145647
2. 2146478	15. 2221426
3. 2137815	16. 2122432
4. 2148508	17. 2160473
5. 2143245	18. 2143245
6. 2158025	19. 2173750
7. 2081388	20. 2073845
8. 2129484	21. 2170744
9. 2092687	22. 2145645
10. 2136158	23. 2154429
11. 2108292	24. 2160333
12. 2150127	25. 2176354
13. 2042588	